

## PRAXISBERICHT: QUALITÄTSMANAGEMENT – NICHT SCHON WIEDER

◦ **Eines möchte ich vorwegschicken: Seit unsere Praxis (2 Behandler, Schwerpunkt Implantologie, Stadt-randbezirk, 12 Mitarbeiter) zertifiziert ist, ärgert mich einzig und allein ein Punkt: Warum nicht schon früher, warum nicht schon zu einem Zeitpunkt, als noch niemand von QM gesprochen hat, warum nicht zum Zeitpunkt der Erkenntnis nach Gründung der Praxis 1983, daß Patientenbehandlung und Organisation des Unternehmens „Zahnarztpraxis“ nicht in eine Hand, nämlich die des Arztes, gehört? Diese Hand ist zu teuer, zu schade, zu beansprucht und last but not least nicht genügend ausgebildet, beides zu tun.**

Muss man mit dieser Erkenntnis das Rad neu erfinden? Wohl kaum. Aber einen Namen hat man erfunden: Qualitätsmanagement. Und hat es gleichzeitig ex catedra zur Lex Zahnarzt in den bereits überfüllten Vorschriftenkatalog aufgenommen – welch ein Glück, dass man jetzt zum selbigen gezwungen wird. Und dies ist ernst gemeint. Möchten Sie gerne wissen, was sich bei uns in der Praxis geändert hat? Alles!

Das klingt jetzt so, als ob die Praxis 20 Jahre lang „schlecht gelaufen“ sei und nach Einführung des QM Systems nunmehr „gut läuft“. Falsch: die Praxis ist nachweislich 20 Jahre „gut gelaufen“ und läuft jetzt „exzellent“. Und das soll den Aufwand der Installation eines QM Systems rechtfertigen? Erstens ist der Aufwand für die Praxis nicht sehr groß und zweitens liegt unsere Meßlatte nun deutlich höher. Wir haben sie freiwillig ganz nach oben gehängt. Lassen Sie mich die Antwort vorwegnehmen! Die Antwort ist evidenzbasiert. Alle Beteiligten sind deutlich zufriedener, Mitarbeiter, Patienten, Handelspartner und wir Behandler. Vergessen Sie den Terminus „Qualitätsmanagement“ wenn er in Ihnen unbehagliche Assoziationen erweckt, weil Sie ihm auf jeder zehnten Seite jedes Fachmagazins unausweichlich begegnen.

Lassen Sie mich Ihnen, liebe Kollegen, in zwei Sätzen erklären, was QM in der Zahnarztpraxis bedeutet. Organisation und Behandlung existieren gut kommuniziert nebeneinander, sie vermischen sich nicht in ihren Aufga-

bengebieten, sie machen sich keine Kompetenzen streitig, sie arbeiten mit klar definierten Zuständigkeiten und Abgrenzungen. Bis ins Detail durchstrukturierte Wartungspläne, Materialbestellungstabellen, Arbeitszeitkonten der Mitarbeiter, „to do“ Listen mit Zeitfiltern, ein komplett digitales individualisiertes Praxishandbuch, automatisierte Tabellen für Zeitmanagement und Mitarbeiterkommunikation auf der

Kontrollbehörde. Auch der Prüfer benötigt nur diese eine Oberfläche und kann sich die gesamte Organisationsstruktur der Praxis anschauen, ohne auch nur aufstehen zu müssen. Dieses System ist urheberrechtlich geschützt und existiert nur einmal in Deutschland. Es wurde in zweijähriger Arbeit zusammen mit mehreren Praxen entwickelt und wird von der Zertifizierungsstelle für DIN EN ISO 9001:2000 als das „für Zahnärzte



einen Seite – auf der anderen Seite der Behandler mit seiner Kernkompetenz, der nur das macht, was er wirklich beherrscht: Patientenbehandlung.

Die Firma SvT ([www.svt-praxismanagement.de](http://www.svt-praxismanagement.de)) hat die gesamte Verwaltung einer Praxis auf eine einzigen Bildschirmoberfläche gebündelt.

Per Mausklick kann sich jeder vom „Praxiswegweiser“ aus durch die gesamte Praxis „klicken“, von der Adresse der neuen Mitarbeiterin samt Photo bis zur Begehung der Praxis durch die

zurzeit beste System“ bewertet. Das einzigartige am „Praxiswegweiser“ ist seine Individualität, es ist der „Maßanzug“ für Ihre Praxis. Wir würden auf alles verzichten – aber unser maßgeschneidertes QM muss bleiben! ■

### Achtung:

**Nutzen Sie die Gelegenheit zur Teilnahme am Infoabend am 7. September, 15 Uhr im Leipziger Ramada Treff Hotel. Anmeldung mit beiliegendem Rückfax oder unter [www.dentallabor-lorenz.de](http://www.dentallabor-lorenz.de).**



### Gestaltung Ihres Praxishandbuches nach den 5 W's:

1. Ihre Praxisziele und Ihre Praxisleitbilder
  2. Ihre Prozesse und Arbeitsanweisungen
  3. die Organisation Ihrer Ordner
  4. die Zuständigkeiten Ihrer Mitarbeiter/innen
  5. die zeitliche Planung praxisrelevanter Termine
- Alle Punkte sind in Ihrem Handbuch beschrieben und durch die Verlinkung per Mausklick sofort zur Hand.